

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Article 1 - Réservations

Les conditions tarifaires « groupe » s'appliquent pour l'ensemble des groupes d'un minimum de 20 personnes ayant impérativement fait l'objet d'une réservation préalable auprès de nos services.

La demande de réservation doit indiquer obligatoirement l'effectif et les caractéristiques du groupe (tranches d'âge ...), le jour, l'heure et la nature des prestations (visite libre, animation, rencontre avec animateur ...)

La réservation devient ferme à réception du contrat dûment signé par le client avant la date de fin d'option.

## Article 2 - Options

Les options sont conservées jusqu'à la date limite indiquée par l'Aquarium La Rochelle. En l'absence de confirmation accompagnée le cas échéant de l'acompte demandé, les options sont annulées.

## Article 3 - Tarifs

Les prix des prestations s'entendent TTC par personne et correspondent aux tarifs en vigueur au jour de la signature du contrat. Les tarifs sont sujets à modification y compris en cours de saison sans préavis.

## Article 4 - Facturation

### Groupes

Les prestations sont facturées sur le nombre de participants annoncé par le client au plus tard 48h avant son arrivée. Une fois les tickets édités, aucun remboursement ne sera effectué.

Pour les réservations entraînant la mise à disposition d'animateurs et si le client n'a fait aucune modification par écrit 48h avant la date prévue auprès de l'Aquarium La Rochelle, il sera retenu comme base de facturation, le nombre de participants indiqué lors de la réservation.

### Prévente

Sont facturés les billets commandés. Une fois les tickets commandés, aucun remboursement ne sera effectué.

### Visites Privilège

Le solde est payable le jour de la visite, à l'arrivée du groupe, sauf accord préalable, écrit du service commercial. Les prestations sont facturées sur le tarif forfaitaire minimum validé dans le devis et signé par le client. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de baisse d'effectif, tout participant supplémentaire, toute prestation supplémentaire, ou tout dépassement horaire entraînera une majoration de la facture en conséquence.

Une fois réalisée la facture du solde, aucun remboursement ne peut être effectué.

## Article 5 - Déroulement de la prestation

Le client s'engage à se présenter au jour et heure précisés sur le contrat.

En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'Aquarium La Rochelle.

Dans le cas contraire, l'Aquarium La Rochelle peut être amené à modifier ou annuler le déroulement et la durée de la prestation après en avoir préalablement informé le client à son arrivée.

Tout retard, dans le cadre d'une animation, écourtera d'autant cette dernière.

## Article 6 - Modification ou annulation

### • Modification du fait du client

Les demandes de modification de dossiers confirmés doivent être effectuées par écrit (e-mail) au plus tard 48h avant l'arrivée du client.

Seules sont réputées acceptées, les modifications visées par l'Aquarium La Rochelle par retour.

### • Annulation totale du fait du client

Toute annulation totale d'un dossier confirmé doit être notifiée à l'Aquarium La Rochelle par courrier ou e-mail.

Pour toute annulation d'une visite groupes survenant moins de 48 heures avant la prestation, l'acompte versé sera intégralement conservé par l'Aquarium La Rochelle.

Pour toute annulation d'une Visite Privilège survenant moins d'un mois avant la prestation, l'acompte sera intégralement conservé par l'Aquarium La Rochelle.

### • Annulation partielle du fait du client

Toute annulation partielle d'un dossier confirmé doit être notifiée à l'Aquarium La Rochelle par courrier ou e-mail.

Pour toute annulation partielle survenant moins de 48 heures avant la prestation, l'acompte versé sera conservé par l'Aquarium La Rochelle.

Pour toute annulation d'une Visite Privilège survenant moins d'un mois avant la prestation, l'acompte sera intégralement conservé par l'Aquarium La Rochelle.

### • Annulation du fait de l'Aquarium La Rochelle

L'Aquarium La Rochelle se réserve le droit d'annuler toute réservation si des événements de force majeure ou des cas fortuits l'y contraignent, tels que et sans que la liste soit exhaustive : incendie, dégâts des eaux, tempête, impossibilité d'accès ...

Le client pourra obtenir restitution de son acompte, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

## Article 7 - Prévente

Après accord avec le service commercial de l'Aquarium La Rochelle, certaines structures (offices de tourisme, hôtels, campings, villages de vacances ...) ci-dessous dénommées *intermédiaires*, peuvent acheter auprès de l'Aquarium La Rochelle, des billets pour satisfaire les demandes de leurs clients.

Seuls les billets individuels (adulte, enfant et junior) peuvent être vendus par les intermédiaires. Ces billets autorisent une entrée sans réservation mais l'accès reste régulé en fonction de l'affluence. Ces billets ne peuvent en aucun cas, bénéficier des réductions (famille nombreuse, invalidité ...) ou opérations commerciales spécifiques uniquement appliquées aux caisses de l'Aquarium La Rochelle.

Les intermédiaires s'engagent à informer précisément leurs clients sur ce point et sur les conditions de visite : horaires, intérêt et confort des nocturnes en juillet et en août, tarifs, animaux non admis ...

L'intermédiaire se doit de vérifier les dates de validité des billets.

L'Aquarium ne sera, en aucun cas, tenu pour responsable des tickets refusés après lecture aux bornes d'entrées (date de validité dépassée, billet déjà utilisé...) et n'effectuera aucun remboursement auprès du détenteur du billet.

L'Aquarium La Rochelle se réserve le droit de vérifier la stricte application des tarifs pratiqués par un intermédiaire, en contrôlant les billets présentés par les visiteurs.

Les billets invendus ou périmés ne sont ni repris ni remboursés.

## Article 8 - Règlement des factures

### Groupes

Le règlement est demandé sur place à l'arrivée du groupe, sauf accord préalable avec le service commercial.

### Prévente

Sont acceptés, uniquement, les virements et les chèques bancaires.

En cas d'autorisation de règlement différé, le paiement de la facture devra être effectué à réception de celle-ci.

### Visites Privilège

Sont acceptés, uniquement, les virements et les chèques bancaires.

Le solde est payable le jour de la visite, à l'arrivée du groupe.

Néanmoins, le versement d'un acompte, ou la transmission préalable d'un bon de commande, pourra autoriser le règlement différé.

En cas d'autorisation de règlement différé, le paiement de la facture devra être effectué à réception de celle-ci.

### En cas de retard de règlement :

- L'Aquarium La Rochelle se réserve le droit de suspendre ou annuler toute prestation en cours ou à venir.
- L'Aquarium La Rochelle peut appliquer des pénalités de retard, à hauteur d'un intérêt de 1.5% par mois de retard.
- A compter du 1er janvier 2013, tout professionnel en retard de paiement dans ses transactions commerciales devra en outre des pénalités de retard stipulées ci-dessus, payer une indemnité forfaitaire de 40€ (décret 2012-1115 du 2 octobre 2012).
- Si le recouvrement de nos factures entraîne l'intervention d'un organisme de recouvrement, celles-ci se trouveront majorées forfaitairement de 15% pour couvrir les frais de gestion contentieuse

## Article 9 - Responsabilité et Assurances

Durant la visite, les visiteurs sont soumis au règlement intérieur apposé à l'entrée.

Les accompagnateurs sont responsables de leur groupe, même en présence d'hôtes ou animateurs de l'Aquarium La Rochelle.

Les visiteurs sont responsables de tout fait dommageable occasionné dans l'Aquarium ou sur du matériel mis à disposition (audioguide, salles).

En cas de perturbation, l'Aquarium La Rochelle se réserve le droit d'imposer une sortie immédiate aux visiteurs concernés.

L'Aquarium La Rochelle décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient, susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels qui n'auraient pas fait l'objet d'un dépôt dans les locaux réservés à cet effet.

L'Aquarium La Rochelle déclare avoir souscrit une police d'assurance de responsabilité civile auprès d'Allianz La Rochelle.

## Article 10 - Réclamation

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'Aquarium La Rochelle par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 8 jours après ladite prestation.

En cas de litige portant sur l'application des présentes conditions générales, et à défaut de règlement amiable, les tribunaux de La Rochelle seront seuls compétents.

